

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL V

NÉSTOR JUAN
RODRÍGUEZ GILIBERTYS;
JUAN JOSÉ RODRÍGUEZ
GILIBERTYS; JOSÉ JUAN
RODRÍGUEZ GILIBERTYS;
NÉSTOR RAMÓN
RODRÍGUEZ GILIBERTYS

Apelante

v.

FIRSTBANK PUERTO RICO;
VALERIA VÁZQUEZ Y
OTROS

Apelada

KLAN201801259

APELACIÓN
procedente del Tribunal
de Primera Instancia,
Sala Superior de San
Juan

Civil Núm.:
SJ2017CV00323

Sobre:
Daños y perjuicios.

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Jiménez Velázquez, el Juez Ramos Torres, el Juez Bonilla Ortiz.

Jiménez Velázquez, jueza ponente.

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 29 de marzo de 2019.

Comparecen ante este Tribunal los miembros de la Sucesión Rodríguez Gilibertys mediante recurso de apelación y nos solicitan que revoquemos la *Sentencia Sumaria* dictada el 11 de septiembre de 2018 por el Tribunal de Primera Instancia, Sala de San Juan. Mediante el referido dictamen, el foro primario acogió la solicitud de sentencia sumaria presentada por FirstBank Puerto Rico, Inc., y en consecuencia, desestimó la causa de acción de daños y perjuicios promovida por los apelantes.

Luego de evaluar los méritos del recurso y con el beneficio de la comparecencia de FirstBank Puerto Rico, Inc., procedemos a resolver.

I

El 16 de mayo de 2018, se presentó en contra de FirstBank Puerto Rico, Inc. (FirstBank) y la señora Valeria Vázquez (Vázquez)¹,

¹ La codemandada Valeria Vázquez fue emplazada por edicto el 11 de enero de 2018. Ante su incomparecencia, el 5 de marzo de 2018, el Tribunal de Primera Instancia le anotó rebeldía. Véase, Anejo 35 del recurso de apelación, pág. 184.

una demanda en daños y perjuicios al amparo del Reglamento Núm. 7900 sobre Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada,² la Carta de Derechos de Personas de Edad Avanzada³ y el Artículo 1802 del Código Civil⁴. En principio, la parte demandante estaba compuesta por la señora Olga Gilibertys y su esposo, el señor Néstor Rodríguez, quienes fueron sustituidos al fallecer por sus hijos Néstor Juan, Juan José, José Juan y Néstor Ramón, todos de apellidos Rodríguez Gilibertys.⁵ En síntesis, los demandantes alegaron que FirstBank fue negligente al no detectar que la señora Gilibertys – de 92 años de edad al momento de radicar la demanda - fue víctima de explotación financiera por la codemandada Vázquez. Según estos, el banco no activó adecuadamente el protocolo de explotación financiera para personas de edad avanzada que le requiere el Reglamento Núm. 7900 y así, entre otras cosas, fue negligente al no referir la situación a las agencias estatales pertinentes. En consecuencia, los demandantes alegaron que FirstBank responde por la suma de \$152,587.45 de la cual fue despojada la señora Gilibertys, así como por los daños, sufrimientos y angustias mentales sufridos.

En su contestación a la demanda, FirstBank negó las imputaciones de negligencias hechas en su contra.⁶ La institución financiera alegó afirmativamente que tienen un protocolo sobre explotación financiera a personas de edad avanzada o con

² Reglamento Núm. 7900 de 30 de julio de 2010 de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, conocido como *Reglamento para para establecer un protocolo de detección en casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos*.

³ Ley Núm. 121 de 12 de junio de 1986, según enmendada. 8 LPRA sec. 341 *et seq.*

⁴ 31 LPRA sec. 1541.

⁵ El 21 de noviembre de 2017, se presentó la primera demanda enmendada para sustituir al señor Néstor Rodríguez por causa de muerte. La segunda demanda enmendada se presentó el 26 de marzo de 2018, para sustituir a la señora Olga Gilibertys. Véase, Anejo 5 del recurso de apelación, págs. 26-32 y Anejo 42, págs. 201-207.

⁶ Junto con la contestación a la demanda enmendada, FirstBank presentó una Reconvencción la cual fue desestimada mediante *Sentencia Parcial* de 12 de febrero de 2018. Véase, Anejo 32 del recurso de apelación, pág. 179.

impedimentos, según requerido por el Reglamento Núm. 7900 y, sobre el cual adiestran a su personal. Además, FirstBank presentó una demanda contra coparte donde alegó que en caso de determinarse que la institución financiera debía devolver el dinero retirado por la señora Gilibertys, la codemandada Vázquez le respondería a su vez al banco.

Luego de varios incidentes procesales y culminado el descubrimiento de prueba, los demandantes presentaron el 20 de abril de 2018 una moción en solicitud de sentencia sumaria. En resumen, alegaron que FirstBank fue negligente al: (1) no indagar si la codemandada Vázquez estaba autorizada a llevar a la señora Gilibertys a realizar transacciones bancarias; (2) no detectar la explotación financiera a la que estaba siendo sometida su madre, ya que no impidió el desembolso de cuantiosas cantidades de dinero; (3) no activar el protocolo que requiere el Reglamento Núm. 7900 en los casos de explotación financiera a las personas de edad avanzada; (4) no adiestrar adecuadamente a su personal para intervenir en este tipo de casos; y (6) no referir la situación a las agencias estatales pertinentes, entre ellas, la Policía de Puerto Rico y el Departamento de la Familia. En consecuencia, ante la inexistencia de hechos en controversia, FirstBank respondía por los daños alegados en la demanda.

El 14 de mayo de 2018, FirstBank se opuso a la solicitud de los demandantes y a su vez, presentó una moción para que se dictara sentencia sumaria a su favor. El banco alegó que los demandantes no presentaron prueba alguna tendente a demostrar que la señora Gilibertys fue víctima de explotación financiera por parte de la codemandada Vázquez, ni que sufrió daños. Además, FirstBank alegó que los demandantes carecían de conocimiento personal sobre los hechos alegados en la demanda y que tampoco sabían el destino y uso que le fue dado al dinero que fue retirado de

las cuentas. En cualquier caso, FirstBank afirmó que tiene un protocolo vigente para los casos de explotación financiera a personas de edad avanzada, el cual fue correctamente aplicado por el personal adiestrado. En consecuencia, alegó que no fue negligente y que no responde por los presuntos daños causados.

Sometidas las mociones dispositivas, el Tribunal de Primera Instancia emitió el 11 de septiembre de 2018 la *Sentencia Sumaria* apelada. La juzgadora de hechos encontró probados los siguientes hechos:

1. La Sra. Gilibertys era cliente de FirstBank, y tuvo cuentas bancarias en dicha institución por más de 12 años.
2. A la fecha de la presentación de la contestación a la demanda, la Sra. Gilibertys tenía 92 años.
3. Prueba documental señala que entre el 15 de agosto de 2013 y el 15 de abril de 2016, la Sra. Gilibertys tenía en FirstBank las cuentas número 0000001279 y 20022023, de las que fueron realizados ciertos retiros.
4. Para la fecha de los hechos alegados en la demanda, FirstBank tenía un protocolo vigente para atender posibles casos de explotación financiera. El protocolo establece un procedimiento para el manejo de casos y enumera los comportamientos sospechosos y las actividades financieras sospechosas.
5. El 8 de octubre de 2015, Gisela García (Sra. García), empleada del Departamento de Cumplimiento de FirstBank, le envió un correo electrónico a Rosa Reyes (Sra. Reyes), Gerente de la sucursal ubicada en El Señorial, en el que le expresó que la Sra. Gilibertys realizó más retiros en efectivo, que los observados en periodos anteriores. Además, la Sra. García preguntó a la Sra. Reyes si la Sra. Gilibertys iba sola a la sucursal para realizar los retiros; si sabía el propósito de la transacción; y si había notado algo inusual “(*pensando en que la Sra. nació en 1928-posible explotación financiera a envejecientes*)”.
6. Al día siguiente, la Sra. Reyes respondió que la Sra. Gilibertys se encontraba con pleno juicio y mente clara para dejar saber la razón del retiro y que siempre visitaba la sucursal de El Señorial, acompañada de su enfermera, con quien contaba el dinero. Añadió que la Sra. Gilibertys tenía a todos sus nietos estudiando medicina en el exterior, a quienes le pagaba los estudios y necesidades.
7. El 21 de abril de 2016, Minelisse Rodríguez (Sra. Rodríguez), representante de ventas de FirstBank en la sucursal de El Señorial, llenó un formulario intitulado “Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera Hoja de Referido”. (Referido Interno).
8. En el Referido Interno que presentó la Sra. Rodríguez, se anotó lo siguiente:

La clienta Olga L. Gilibertys de Rodríguez se presenta a Sucursal a realizar retiros por cantidades altas y esta menciona que es [p]ara ayudar a sus nietos, para estudios, compra de carro, [h]ospedaje, libros, [etc] siempre menciona una razón diferente. Está realizando

una rampa de metal en su casa de campo y lo más reciente fue \$8,000.00. Esta persona mayor está en su sano juicio y muy alerta, pero siempre tiene un misterio con la persona cuidador[a] porque nunca le dice a su esposo que visitara el banco para retirar.

La Sra. Olga está sola en sus cuentas y retira con todas sus identificaciones. El gerencial y personal de Suc El Señorial la conoce.

9. En el Referido Interno que presentó la Sra. Rodríguez, se identificó que los sospechosos de cometer explotación financiera a la Sra. Gilibertys eran su cuidadora (enfermera) y/o sus nietos.
10. El 22 de abril de 2016, "*Fraud Management*" recibió el Referido Interno, que presentó la Sra. Rodríguez.
11. Entre el 21 y 22 de abril de 2016, la Sra. Reyes llenó un formulario intitulado "Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera Hoja de Referido" (Referido Interno) porque durante el mes de abril, la Sra. Gilibertys realizó 2 retiros, uno de \$7,000 y otro por \$8,000.
12. En este Referido Interno, la Sra. Reyes indicó que la Sra. Gilibertys expresó que los retiros eran para ayudar a sus nietos y para una construcción en su casa de campo en Cayey. Además, la Sra. Reyes manifestó que la Sra. Gilibertys estaba en pleno juicio y muy atenta, pero siempre iba con su cuidadora enfermera, quien firmaba la hoja de retiro como testigo.
13. El 26 de abril de 2016, Marvin Sánchez, personal del Administrador del Protocolo determinó lo siguiente, respecto al Referido Interno que llenó la Sra. Rodríguez:

No referido. Con la información del incidente, no hay base y/o fundamentos para determinar que cliente sea víctima de EF. Se procedió a contactar a Rosa Reyes, Gerente de la sucursal y nos indicó:

Que le preocupa que su familia la pudiera estar utilizando por su dinero y que luego le reclamen a ella el cliente y/o sus familiares. Encuentra sospechosa que el cliente no quiera que su esposo sepa lo que hace con su dinero. Firma sola en la cuenta. Cliente está en sillas de ruedas y se encuentra en buen cuidado, no se ve sucia, va siempre al salón de belleza para hacerse las uñas y el pelo. Cliente está bien arreglada. Cliente bien conocida en el área. Siempre retira dinero con Maggie Colón y/o Rosa Reyes. No la tratan mal, no se ve bajo amenaza. Cuidadora (enfermera) la trata bien y lleva con la cliente por 12 años. Cliente nunca está nerviosa cuando visita la sucursal con su cuidadora. Nietos viven en los EEUU y son doctores. Nieto le está haciendo rampa de impedido en casa de Cayey. Nieto le pagó cama de posiciones de \$25K. Uno de sus nietos se trasladó a PR para hacerse responsable de la cliente para que sus hijos no la internen en un hogar, ya que la cliente no quiere. Uno de los nietos le dedicó su graduación. Otro nieto se va a casar en un crucero y la quiere llevar, aunque la cliente dijo que no, ya que no quiere montarse en un barco. Olga esta aun cuerda y consiente. Cliente gastó su dinero en los estudios de medicina a sus nietos y fueron costeados en matriculas, vehículo y hospedaje para sus nietos. Cliente esta consiente de los gastos [e] indicó que el dinero se hizo para gastar. Tiene conciencia de que balance está bajando en sus cuentas. Cliente indica que el dinero lo

gasta para sus nietos. Cliente gastó dinero para buscar sus nietos y celebrar cumpleaños del cliente.

Aunque se observa un volumen de retiros aproximadamente de \$100k en tres años y es mucho dinero, con la información que nos brindan no se puede determinar al momento que la cliente sea víctima de EF.

14. El 29 de abril de 2016, la Sra. Gilibertys llenó el formulario “Declaración Jurada Libreta de Cuenta de Ahorro o Certificado de Depósito Perdido o Hurtado” ante el Notario Miguel A. Cintrón. La señora Vázquez firmó el documento como testigo y la Sra. Gilibertys estampó sus huellas digitales.
15. El 3 de enero de 2017, Juan José Gilibertys, redactó un correo electrónico a “*FirstLine Solutions Center*” en el que solicitó que se realizara una investigación sobre los retiros de la cuenta de ahorro y otras cuentas de la Sra. Gilibertys en FirstBank. En esta expresó que la Sra. Gilibertys está incapacitada, que no autorizó los retiros de las cuentas de ahorro y que la Sra. Vázquez no estaba autorizada de llevarla al banco.
16. El 11 de enero de 2017, se generó un “Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera Hoja de Referido Interno” a petición de Juan José Gilibertys, hijo de la Sra. Gilibertys.
17. El 2 de marzo de 2017, Yadira Cuevas, “Unit Supervisor Safety Dept. FristBank”, redactó un “Reporte de Investigación”, en el que se verificó las copias de los retiros investigados y el sistema de grabación de las cámaras de seguridad de la sucursal de El Señorial.
18. Como parte de la investigación, se entrevistó a la Sra. Reyes y a la Sra. Maggie Colón, Sub-gerente de la sucursal de El Señorial. Estas expresaron que la Sra. Gilibertys iba a la sucursal bien arreglada y acompañada de la Sra. Vázquez. Además, indicaron que cuando le preguntaron a la Sra. Gilibertys el motivo de los retiros, mencionaba que era para sus nietos.
19. La investigación se concluyó el 17 de julio de 2017 y se determinó que la Sra. Gilibertys autorizó las transacciones y tenía conocimiento de estas.
20. El 20 de marzo de 2018, Néstor Ramón Rodríguez Gilibertys, co demandante, expresó que su madre, la Sra. Gilibertys, no le habló de la cuenta de banco, ni de los retiros.
21. El 20 de marzo de 2018, Néstor Juan Rodríguez Gilibertys, co demandante, contestó “No, I don’t know. No sé.” Cuando se le preguntó si los hechos alegados en la Demanda le constaban de propio y personal conocimiento.
22. El 20 de marzo de 2018, en la deposición a Juan José Rodríguez Gilibertys, co demandante, expresó que durante el periodo de 2013 a 2016, la Sra. Gilibertys no le dio quejas de que la estuvieran llevando al banco para hacer transacciones, ni notó algo en el comportamiento de la Sra. Vázquez que le provocara preocupación en términos del manejo del dinero de su madre.
23. El 20 de marzo de 2018, en la deposición a José Juan Rodríguez Gilibertys, co demandante, expresó que su mamá, la Sra. Gilibertys, no le rendía cuenta de lo que hacía con el dinero.

A tenor con los hechos que el tribunal encontró incontrovertidos y la prueba presentada en apoyo a las mociones

dispositivas presentadas por ambas partes, el foro apelado denegó la solicitud de sentencia sumaria presentada por los demandantes. En su lugar, acogió la solicitud sumaria presentada por FirstBank y desestimó la reclamación de autos. Entre otras cosas, el tribunal sentenciador concluyó que los demandantes no lograron demostrar la negligencia de FirstBank. Más bien, ante las sospechas de actividades financieras irregulares en las cuentas de la señora Gilibertys, el banco activó su protocolo interno de explotación financiera. Luego de realizar las correspondientes investigaciones, la institución financiera concluyó que la madre de los demandantes autorizó los retiros, por lo que procedía el desembolso del dinero. Además, el foro apelado determinó que los demandantes no lograron demostrar que su madre fue víctima de explotación financiera por la codemandada Vázquez; tampoco controvirtieron el hecho de que la señora Gilibertys utilizó el dinero para ayudar a sus nietos; ni presentaron prueba sobre “el destino y alegado uso impropio” del dinero que su madre retiró de las cuentas.

Inconforme, los demandantes solicitaron la reconsideración del dictamen, lo cual fue denegado por el foro primario el 11 de octubre de 2018.

Aun en desacuerdo, los apelantes presentaron el recurso de apelación que nos ocupa y le imputaron al tribunal sentenciador los siguientes errores:

Incidió el Honorable Tribunal de Primera Instancia, Sala Superior de San Juan, al no considerar para su sentencia todos los hechos que quedaron como no controvertidos por First Bank, que evidenciaban la negligencia del banco en el manejo de la sospecha de posible explotación financiera de doña Olga Gilibertys.

Incidió el Honorable Tribunal de Primera Instancia, Sala Superior de San Juan, al determinar que First Bank cumplió en el caso de doña Olga Giliberty con todos los requisitos de ley en el manejo de casos con sospecha de explotación financiera y requerir un estándar de prueba mayor al requerido en los casos civiles sin tomar la totalidad de las disposiciones legales y las alegaciones bajo las cuales se radicó la demanda.

El 28 de diciembre de 2018, FirstBank presentó su escrito en oposición.

II

A

El mecanismo de sentencia sumaria, regulado por la Regla 36 de Procedimiento Civil, 32 LPRA Ap. V, R. 36, permite al tribunal disponer de un caso sin celebrar vista en su fondo. *Abrams Rivera v. E.L.A.*, 178 DPR 914, 932 (2010); *Nieves Díaz v. González Massas*, 178 DPR 820, 847 (2010); *Ramos Pérez v. Univisión*, 178 DPR 200, 213 (2010). A tales efectos, la Regla 36.3(e) de Procedimiento Civil, provee que para que proceda dictar sentencia sumaria es necesario que de las alegaciones, deposiciones, contestaciones a interrogatorios y admisiones ofrecidas, en unión a las declaraciones juradas, si las hubiere, surja que no hay controversia real sustancial en cuanto a ningún hecho material y que, como cuestión de derecho, debe dictarse sentencia sumaria a favor de la parte promovente. 32 LPRA Ap. V, R. 36.3(e); *SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo*, 189 DPR 414, 430 (2013); *Mejías et al. v. Carrasquillo et al.*, 185 DPR 288, 299 (2012); *Ramos Pérez v. Univisión*, supra, pág. 214; *González Aristud v. Hosp. Pavía*, 168 DPR 127, 137-138 (2006).

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha reiterado que un hecho material es aquel que puede afectar el resultado de la reclamación de acuerdo con el derecho sustantivo aplicable. *Const. José Carro v. Mun. Dorado*, 186 DPR 113, 129-130 (2012); *Ramos Pérez v. Univisión*, supra, pág. 213. De modo que, ante la clara ausencia de certeza sobre todos los hechos materiales en controversia, no procede dictar sentencia sumaria. *Mejías et al. v. Carrasquillo et al.*, supra, pág. 299; *Corp. Presiding Bishop CJC of LDS v. Purcell*, 117 DPR 714 (1986).

Por su parte, le corresponde a la parte promovida rebatir dicha moción por vía de declaraciones juradas u otra documentación que

apoye su posición, pues si bien el no hacerlo necesariamente no significa que ha de emitirse el dictamen sumario automáticamente en su contra, tal omisión lo pone en riesgo de que ello ocurra. *Ramos Pérez v. Univisión*, supra, pág. 215; *Toro Avilés v. P.R. Telephone Co.*, 177 DPR 369, 383-384 (2009). De acuerdo con la Regla 36.3(c) de Procedimiento Civil, cuando se presenta una moción de sentencia sumaria, la parte contraria no puede descansar solamente en las aseveraciones o negaciones contenidas en sus alegaciones, sino que se encuentra obligada a contestar de forma tan detallada y específica como lo haya hecho la parte promovente, ya que, si no lo hace de esta forma, se dictará la sentencia sumaria en su contra, si así procede. 32 LPRA Ap. V, R. 36.3(c).

Asimismo, toda inferencia que se haga de los hechos incontrovertidos debe hacerse de la manera más favorable a la parte que se opone a la misma. *Mejías et al. v. Carrasquillo et al.*, supra, pág. 300; *Corp. Presiding Bishop CJC of LDS v. Purcell*, supra, pág. 721. No obstante, “cualquier duda no es suficiente para derrotar una moción de sentencia sumaria. Tiene que ser una duda que permita concluir que existe una controversia real y sustancial sobre hechos relevantes y pertinentes”. *Const. José Carro v. Mun. Dorado*, supra, pág. 130; *Ramos Pérez v. Univisión*, supra, pág. 214.

Resulta menester precisar que “al dictar sentencia sumaria el tribunal deberá: (1) analizar los documentos que acompañan la solicitud de sentencia sumaria y los documentos incluidos con la moción en oposición, así como aquellos que obren en el expediente del tribunal; (2) determinar si el oponente de la moción controvertió algún hecho material y esencial, o si hay alegaciones de la demanda que no han sido controvertidas o refutadas en forma alguna por los documentos”. *S.L.G. Szendrey-Ramos v. Consejo Titulares*, 184 DPR 133, 167 (2011); *Vera v. Dr. Bravo*, 161 DPR 308, 333 (2004); *López v. Miranda*, 166 DPR 546, 562-563 (2005). A tales efectos, el

juzgador no está limitado por los hechos o documentos que se aduzcan en la solicitud, sino que debe considerar todos los documentos del expediente, sean o no parte de la solicitud de sentencia sumaria, de los cuales surjan admisiones hechas por las partes. *Const. José Carro v. Mun. Dorado*, supra, pág. 130; *Cuadrado Lugo v. Santiago Rodríguez*, 126 DPR 272, 280-281 (1990).

En el caso de un foro apelativo, este debe utilizar los mismos criterios que el tribunal sentenciador al determinar si procede dictar sentencia sumaria: (1) sólo puede considerar los documentos que se presentaron ante el foro de primera instancia; y (2) sólo puede determinar si existe o no alguna controversia genuina de hechos materiales y si el derecho se aplicó de forma correcta. *Const. José Carro v. Mun. Dorado*, supra, pág. 129.

Ahora bien, por estar en la misma posición que el foro primario al momento de revisar las solicitudes de sentencia sumaria, el Tribunal Supremo de Puerto Rico estableció un estándar específico que como foro apelativo debemos utilizar. A tales efectos, en *Meléndez González et al. v. M. Cuebas*, 193 DPR 100 (2015), el Tribunal Supremo indicó que, de entrada, debemos revisar que tanto la moción de sentencia sumaria, así como su oposición, cumplan con los requisitos de forma codificados en la Regla 36 de Procedimiento Civil, supra. *Íd.*, pág. 118. Subsecuentemente, si existen hechos materiales controvertidos “el foro apelativo intermedio tiene que cumplir con la exigencia de la Regla 36.4 de Procedimiento Civil y debe exponer concretamente cuáles hechos materiales encontró que están en controversia y cuáles están incontrovertidos”. *Íd.*, pág. 119. Por el contrario, si encontramos que los hechos materiales del caso son incontrovertidos, debemos revisar *de novo* si el TPI aplicó correctamente la norma jurídica aplicable a la controversia que tuvo ante sí. *Íd.*

Claro está, lo anterior en nada altera la reiterada normativa de que en la sentencia sumaria “el sabio discernimiento es el principio rector para su uso porque, mal utilizada, puede prestarse para despojar a un litigante de su día en corte, principio elemental del debido proceso de ley”. *Mejías et al. v. Carrasquillo et al.*, supra, pág. 300; *MGMT. Adm. Servs. Corp. v. E.L.A.*, 152 DPR 599, 611 (2000).

B

El Artículo 1802 del Código Civil dispone que “[e]l que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”. 31 LPR sec. 5141. La imposición de responsabilidad civil, al amparo del citado artículo, requiere la concurrencia de tres elementos, a saber: (1) que se establezca la realidad del daño sufrido (daño); (2) que exista la correspondiente relación causal entre el daño y la acción u omisión de otra persona (nexo causal); y (3) que dicho acto u omisión sea culposo o negligente (acto negligente o culposo). Véase, *Ramos Milano v. Wal-Mart*, 168 DPR 112, 116-117 (2006); *Santiago v. Sup. Grande*, 166 DPR 796, 807 (2006); *Tormos Arroyo v. D.I.P.*, 140 DPR 265, 271 (1996).

La negligencia consiste en no precaver las consecuencias lógicas de una acción u omisión que cualquier persona prudente hubiese previsto bajo las mismas circunstancias. *López v. Porrata Doria*, 169 DPR 135, 170-171 (2006). El deber de previsión es el criterio central de la responsabilidad extracontractual. La negligencia por omisión surge al no anticipar aquellos daños que una persona prudente y razonable podría racionalmente prever que resultarían de no cumplir con su deber. “[U]n daño no genera una causa de acción por negligencia si dicho daño no fue previsto, ni pudo haber sido razonablemente anticipado por un hombre prudente y razonable”. *Colón y otros v. K-Mart y otros*, 154 DPR 510,

517 (2001). El deber de cuidado “no implica la obligación de prever todos los posibles riesgos que puedan concebirse en una determinada situación, pues de ser así prácticamente se convertiría en una norma de responsabilidad absoluta”. *Ramírez v. E.L.A.*, 140 DPR 385, 397 (1996).

Sabido es que en nuestra jurisdicción la mera causa física es insuficiente para imponer responsabilidad. Los tribunales deben estimar que el acto del demandado tuvo suficiente importancia en la producción del daño del demandante como para responsabilizar al primero. La *causa* es la condición que ordinariamente, o que con mayor probabilidad, produce el daño, según la experiencia general. *López v. Porrata Doria*, supra; *Elba A.B.M. v. U.P.R.*, 125 DPR 294, 310 (1990); *Jiménez v. Pelegrina Espinet*, 112 DPR 700, 704 (1982), y casos allí citados.

En Puerto Rico, rige la doctrina de la causalidad adecuada, lo cual quiere decir que “no es causa toda condición sin la cual no se hubiera producido el resultado, sino la que ordinariamente lo produce según la experiencia general”. *López v. Porrata Doria*, supra, págs. 151-152; *Soc. de Gananciales v. Jerónimo Corp.*, 103 DPR 127, 134 (1974). Es por ello que un demandado responde en daños si su negligencia, sea ésta por acción u omisión, es causa próxima del daño, aun cuando no sea la única causa del mismo. *Velázquez v. Ponce Asphalt*, 113 DPR 39, 45 (1982). El principio de causalidad adecuada requiere que en todo caso de daños y perjuicios el demandante pruebe que la negligencia del demandado fue la que con mayor probabilidad causó el daño sufrido. Véase, *Soc. Gananciales v. G. Padín Co., Inc.*, 117 DPR 94, 108-109 (1986). Para fines de establecer si la acción del demandado es la causa adecuada del daño sufrido por el demandante, lo determinante es cuestionarnos si el demandado podía prever que su acción u omisión podría causarle el tipo de daño que se produjo. Si la

contestación es en la afirmativa, el demandado responde por los daños sufridos por el demandante. Así pues, si una persona razonable hubiese previsto que sus actos u omisiones podían causar el tipo de daño ocurrido es responsable por el mismo. Véase, *Ginés Meléndez v. Autoridad de Acueductos*, 86 DPR 518, 523-525 (1962).

El deber de indemnizar presupone nexo causal entre el daño y el hecho que lo origina, pues sólo se han de indemnizar los daños que constituyen una consecuencia del hecho que obliga a la indemnización. La causalidad está necesariamente limitada por el ámbito de la obligación, pues es infinita la serie de daños que, en interminable encadenamiento, pueden derivarse del incumplimiento de una obligación. [...] *Estremera v. Inmobiliaria Rac., Inc.*, 109 DPR 852, 856-857 (1980).

Por otra parte, en casos de omisiones, hay que determinar si el demandado tenía el deber jurídico de actuar. Así pues, si no existe deber jurídico alguno, no procede imponerle responsabilidad.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha sostenido que, en materia de responsabilidad civil extracontractual, el hecho productor del daño nunca se presume. *Colón y otros v. K-Mart y otros*, supra, pág. 521. Por lo tanto, la mera ocurrencia de un accidente no genera inferencia alguna de negligencia, ni exime al demandante del peso de demostrar la realidad del daño sufrido, la existencia de un acto u omisión negligente, y el elemento de causalidad. *Admor. F.S.E. v. Almacén Ramón Rosa*, 151 DPR 711, 724-725 (2000). Consecuentemente, el que alegue haber sufrido un daño por la negligencia de otro debe poner al tribunal en condiciones de poder hacer una determinación clara y específica sobre negligencia mediante la presentación de prueba a esos efectos. Deberá demostrar la ocurrencia de un acto, u omisión, culposo o negligente que está causalmente relacionado con un daño real ocasionado por el demandado.

C

Por otra parte, la Ley Núm. 121 de 12 de junio de 1986, según enmendada, conocida como *Carta de Derechos de la Persona de*

Edad Avanzada (Ley Núm. 121-1986), 8 LPRA sec. 341 *et seq.*, estableció como política pública del Estado el deber de propiciar condiciones adecuadas que promuevan en las personas de edad avanzada el goce de una vida plena, así como el disfrute de sus derechos naturales y humanos. Art. 1 de la Ley Núm. 121-1986, *supra*, 8 LPRA sec. 341. Entre otras cosas, el Estado tiene el deber de proteger a las personas de edad avanzada contra la explotación financiera, lo cual es definido por el estatuto como:

[e]l uso impropio de los fondos, de un auto, de la propiedad o recursos por otro individuo, incluyendo, pero no limitándose, a fraude, falsas representaciones, malversación de fondos, conspiración, falsificaciones de documentos, falsificación de expediente, coerción, transferencia de propiedad o negación de acceso a bienes.

Íd.

El 9 de agosto de 2008, se aprobó la Ley Núm. 206-2008, conocida como *Ley para ordenar al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y a la Oficina del Comisionado de Seguros a implantar aquellos reglamentos necesarios*, a fin de requerirle a toda institución financiera, cooperativas o de seguros en Puerto Rico a que establezcan un protocolo de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada. Art. 1 de la Ley Núm. 206-2008, *supra*. Esta ley explica algunas instancias que deben considerarse como una actividad financiera sospechosa, a saber: (1) cambios frecuentes de cuenta de una sucursal bancaria a otra; (2) cambio en los patrones o cantidades de retiro; (3) así como retiros de cantidades sustanciales de dinero o retiros de cantidades considerables o transferidas de cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente; (4) retiros de cuentas previamente inactivas o cuentas de ahorros o retiros frecuentes de dinero, hechos a través de máquinas automáticas de retiro de dinero; (5) pagos regulares de

alquiler o de servicios públicos por cheque, que se interrumpen abruptamente; (6) fideicomisos establecidos para una persona que abruptamente son revocados; (7) firmas sospechosas en cheques u otros documentos, tales como aplicaciones para tarjetas de crédito; (8) aumentos inesperados de deudas incurridas, cuando la persona mayor aparenta no tener conocimiento de las transacciones. Art. 2 de la Ley Núm. 206-2008, *supra*.

En virtud de lo anterior, la Oficina del Comisionado de Instituciones Financiera (OCIF) promulgó el Reglamento Núm. 7900 de 30 de julio de 2010, conocido como *Reglamento para establecer un protocolo de detección en casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos* (Reglamento Núm. 7900). El propósito que persigue este reglamento es requerirle a todas las instituciones financieras la implementación de un protocolo de prevención y detección de casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos. Art. 1 del Reglamento Núm. 7900, *supra*.

El personal de una institución financiera debe estar capacitado para identificar y manejar “acciones o comportamientos sospechosos”, indicativos de posible explotación financiera. La reglamentación considera “acciones o comportamientos sospechosos” aquellos donde:

1. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la institución financiera acompañado de una persona, ya sea familiar o extraño, que lo incita o coacciona para realizar un retiro, transferencia de dinero, préstamo u otra transacción.
2. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la institución financiera acompañado de una persona que no le permite hablar directamente con el personal de la institución financiera.
3. La persona de edad avanzada o con impedimento se muestra aturdida, nerviosa o con miedo.
4. La persona de edad avanzada o con impedimento no recuerda ciertas transacciones financieras en su cuenta, alega no haber autorizado alguna transacción o muestra preocupación o confusión ante los balances de su cuenta.
5. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la institución financiera acompañado por una persona

- que demuestra estar demasiado interesada en su estado financiero.
6. La persona de edad avanzada o con impedimento ofrece explicaciones contradictorias o cuestionables para justificar transacciones financieras.
 7. La persona de edad avanzada o con impedimentos se muestra temerosa de ser desalojada o recluida en una institución si no le entrega dinero a la persona que se encarga de su cuidado.
 8. La apariencia física de la persona de edad avanzada o con impedimento luce como que no está recibiendo el cuidado requerido, según sus necesidades y de acuerdo a su condición financiera.
 9. Existe una persona o familiar que solicita orientación, de forma insistente, sobre beneficios financiero para la persona de edad avanzada o con impedimento, sin el consentimiento de ésta.
 10. Existe más de una persona o familiar alegando tener tutela sobre la persona de edad avanzada o con impedimentos y sobre sus bienes.
 11. La persona que alega tener la tutela o haber sido designada como persona autorizada para manejar las cuentas de una persona de edad avanzada o con impedimento, se niega a mostrar evidencia de su autoridad o muestra evidencia contradictoria.

Art. 3, Secc. 3 del Reglamento Núm. 7900, *supra*.

Así también, el personal de toda institución financiera debe tener la capacidad de identificar “actividades financieras sospechosas” que sean indicativas de posible explotación financiera. El reglamento define una “actividad financiera sospechosa” como: “transacciones individuales o conjuntas que se intentan realizar en una institución financiera involucrando a una persona de edad avanzada o con impedimento y las cuales pudieran llevar a una persona prudente y razonable a identificarlas como sospechosas en posible detrimento impedimento”. Art. 2 del Reglamento Núm. 7900, *supra*. Se consideran “actividades financieras sospechosas” las siguientes:

1. Cambios frecuentes de cuenta de una institución financiera a otra o a una sucursal o a otra institución financiera;
2. Cambio en los patrones o cantidades de retiro, así como retiros de cantidades sustanciales de dinero o retiros de cantidades considerables o transferidas de cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente;
3. Patrón de cheques emitidos y pagaderos a portador o efectivo;
4. Actividades bancarias o financieras inconsistentes con los hábitos usuales del cliente. Entre esta, sin que constituya una limitación, se encuentran los retiros de cuentas previamente inactivas, frecuente apertura de diferentes cuentas de ahorros, retiros frecuentes de

- dinero, hechos en las facilidades de la institución financiera o a través de máquinas automáticas de retiro de dinero (ATM); uso constante de tarjetas de débito o crédito cuando el cliente no la había utilizado antes o no conoce como se usan.
5. Interrupción abrupta de los pagos de alquiler o de servicios públicos efectuados regularmente por cheques;
 6. Revocación repentina de fideicomisos a favor de una persona;
 7. Firmas sospechosas en cheques u otros documentos, tales como solicitudes para tarjetas de crédito;
 8. Aumentos inesperados de deudas incurridas, cuando la persona de edad avanzada o con impedimento aparenta no tener concomitamiento de las transacciones, entre éstas: los préstamos bancarios o hipotecas secundarias o deudas considerables en las tarjetas de crédito o en las reservas de crédito;
 9. Los estados de cuenta y los cheques cancelados se reciben en una dirección distinta a la cual reside la persona de edad avanzada o con impedimento;
 10. Un fiduciario u otra persona autorizada empieza a hacerse cargo de los asuntos de la persona de edad avanzada o con impedimento, retirando fondos de su cuenta sin aparente beneficio para ésta;
 11. Cancelación inexplicable de Certificados de Ahorros.
 12. Interés repentino en "Programa de hipoteca invertida" (reverse mortgage), aun cuando la persona de edad avanzada o con impedimento tiene un ingreso mensual seguro.

Art. 3, Sec. 4 del Reglamento Núm. 7900, *supra*.

Una vez la institución financiera identifica un comportamiento o actividad financiera sospechosa, indicativa de un posible caso de explotación financiera, está obligada a activar su protocolo y cumplir como mínimo con el siguiente procedimiento: (1) verificar la documentación que autoriza a un tercero a actuar a nombre de la persona de edad avanzada; (2) solicitar una identificación con foto, datos personales y evidencia de tener autoridad, a la persona que intenta tomar decisiones financieras sobre la persona de edad avanzada; y (3) crear una hoja de referido que contenga toda la información necesaria para comenzar una investigación, la cual será enviada dentro de 24 horas al Administrador para el manejo del caso. Art. 3, Sec. 7 del Reglamento Núm. 7900, *supra*. Como parte de los procedimientos, los empleados podrán entrevistar y alertar a los clientes sobre la posibilidad de que estén siendo víctimas de explotación financiera. Además, la institución financiera deberá colocar en el sistema electrónico de la

institución una nota de alerta para que todas las sucursales identifiquen los casos específicos en los que se sospecha la explotación financiera de un cliente, para que pueden tomar las debidas precauciones. Íd.

Finalmente, la investigación interna a esos efectos deberá realizarse dentro de un término de tres (3) días laborables desde el momento en que la situación fue referida al empleado designado para manejar el caso. Si de la investigación se concluye que no hubo un caso de explotación financiera, no será necesario referir el caso al Departamento de la Familia, a la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada, ni a la Policía de Puerto Rico. Por el contrario, en caso de concluirse la existencia de explotación financiera o ante la mera existencia de duda, la institución financiera deberá hacer el referido a las instituciones públicas correspondientes. Íd.

III

En el presente caso, la alegación principal sobre negligencia en contra de FirstBank incide en la inadecuada aplicación del protocolo de explotación financiera a personas de edad avanzada por parte de los empleados de la institución bancaria, lo cual alegadamente redundó en que la señora Gilibertys fuera despojada de una considerable suma de dinero por la codemandada Vázquez. Así, los apelantes alegaron en su primer señalamiento de error que el foro apelado incidió al no incluir en su decisión varias determinaciones de hechos que estos estimaron incontrovertidos en su moción de sentencia sumaria, los cuales según estos demostraban la negligencia de FirstBank en el manejo del caso de explotación financiera al que fue sometida su madre. Así por ejemplo, los apelantes sostienen que lograron demostrar que (1) FirstBank reconoció la necesidad de adiestrar a sus empleados en el manejo adecuado del protocolo para estos casos; (2) que sus

empleados debieron manejar el caso de forma más eficiente; y (3) que estos le entregaron dinero en efectivo a la codemandada Vázquez.

Hacemos un paréntesis para señalar que la parte apelante no cuestionó las determinaciones de hechos esbozadas por el foro primario en la decisión recurrida, las cuales hicimos formar parte de esta sentencia en la parte narrativa del caso.⁷ Ahora bien, luego de examinar el expediente apelativo, concluimos que el foro apelado no cometió el error imputado. Veamos.

Es un hecho incontrovertido que entre el 15 de agosto de 2013 y el 15 de abril de 2016, la señora Gilibertys realizó varios retiros por cantidades sustanciales de dos cuentas de banco que tuvo en FirstBank por más de doce (12) años. Ella era la única titular de las cuentas. Así tampoco, está en controversia que la madre de los apelantes siempre fue al banco acompañada de la codemandada Vázquez.

Sin embargo, no es hasta el 8 de octubre de 2015, cuando por primera vez empleados de FirstBank levantaron bandera sobre un posible caso de explotación financiera a persona de edad avanzada. En esta ocasión, la señora Gisela García, empleada del Departamento de Cumplimiento de FirstBank, le envió un correo electrónico a la Gerente de la Sucursal El Señorial, la señora Rosa Reyes, para comentarle que la señora Gilibertys había realizado mas retiros en efectivo de lo usual y para preguntarle si iba sola a la sucursal, si conocía la razón de los retiros o si había notado algo inusual.⁸ La señora Rosa Reyes contestó que la señora Gilibertys siempre iba acompañada de su enfermera/cuidadora – la codemandada Vázquez. “Su cuidadora siempre cuenta con Olga el dinero y pide que le den el dinero bien contado y envuelto en sobre

⁷ Anejo 1 del recurso de apelación, págs. 4-7.

⁸ Anejo 10 del recurso de apelación, pág. 438.

manila”. A su parecer, la cliente se encontraba en su sano juicio y con su mente clara y, según manifestaciones de la propia cliente, el dinero era para pagar los estudios y necesidades de sus nietos que se encontraban estudiando medicina fuera de Puerto Rico.⁹

Por segunda ocasión, el 21 de abril de 2016, se sospechó sobre un posible caso de explotación financiera a la señora Gilibertys. En esta ocasión la empleada de FirstBank, Miniélisse Rodríguez, llenó el formulario intitulado “Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera Hoja de Referido Interno”.¹⁰ En el mismo expuso que la señora Gilibertys realizaba “retiros por cantidades altas” y que la cliente mencionaba que era para ayudar a sus nietos con los estudios, compra de libros, carro, hospedaje, entre otras cosas más. “Siempre menciona una razón diferente”. La señora Miniélisse Rodríguez añadió que el retiro más reciente fue de \$8,000.00 y que la clienta estaba realizando una rampa de metal en su casa de campo. Por otra parte, la empleada señaló que “esta persona mayor está en su sano juicio y muy alerta, pero siempre tiene un misterio con la persona cuidadora porque nunca le dice a su esposo que visita el banco para retirar. La Sra. Olga está sola en sus cuentas y retira con todas sus identificaciones. El gerencial y personal de Suc El Señorial la conoce”.¹¹ La empleada identificó como sospechosos de cometer explotación financiera a la Sra. Gilibertys, a su cuidadora y/o sus nietos.¹²

Para esa misma fecha, la Gerente de la Sucursal El Señorial, Rosa Reyes, llenó otro formulario de “Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera Hoja de Referido Interno” porque durante el mes de abril la señora Gilibertys realizó dos retiros en efectivo: uno de \$7,000.00 y otro de

⁹ Íd.

¹⁰ Anejo 12 del recurso de apelación, págs. 441-442.

¹¹ Íd.

¹² Íd.

\$8,000.00.¹³ Según la empleada de FirstBank, la cliente manifestó que el dinero era para ayudar a sus nietos y para una construcción en su casa de campo en Cayey. Además, la señora Rosa Reyes dijo que la cliente estaba en pleno juicio y muy atenta; siempre es la que habla y expresa con mucha claridad las transacciones, inclusive, “las maniobras que realiza para que su esposo no sepa que esta retirando”. La clienta siempre va acompañada de su cuidadora/enfermera, quien firmaba las hojas de retiro como testigo.¹⁴

En respuesta al referido interno que hizo la empleada Minielis Rodríguez, el 26 de abril de 2016, el personal encargado de investigar los casos de explotación financiera determinó:

No referido. Con la información del incidente, no hay base y/o fundamentos para determinar que cliente sea víctima de EF. Se procedió a contactar a Rosa Reyes, Gerente de la sucursal y nos indicó:

Que le preocupa que su familia la pudiera estar utilizando por su dinero y que luego le reclamen a ella el cliente y/o sus familiares.

Encuentra sospechosa que el cliente no quiera que su esposo sepa lo que hace con su dinero. Firma sola en la cuenta.

Cliente está en sillas de ruedas y se encuentra en buen cuidado, no se ve sucia, va siempre al salón de belleza para hacerse las uñas y el pelo. Cliente está bien arreglada. Cliente bien conocida en el área.

Siempre retira dinero con Maggie Colón y/o Rosa Reyes.

No la tratan mal, no se ve bajo amenaza.

Cuidadora (enfermera) la trata bien y lleva con la cliente por 12 años. Cliente nunca está nerviosa cuando visita la sucursal con su cuidadora.

Nietos viven en los EEUU y son doctores. Nieto le está haciendo rampa de impedido en casa de Cayey.

Nieto le pagó cama de posiciones de \$25K. Uno de sus nietos se trasladó a PR para hacerse responsable de la cliente para que sus hijos no la internen en un hogar, ya que la cliente no quiere.

Uno de los nietos le dedicó su graduación. Otro nieto se va a casar en un crucero y la quiere llevar, aunque la cliente dijo que no, ya que no quiere montarse en un barco.

Olga esta aun cuerda y consiente.

Cliente gastó su dinero en los estudios de medicina a sus nietos y fueron costeados en matriculas, vehículo y hospedaje para sus nietos.

Cliente esta consiente de los gastos [e] indicó que el dinero se hizo para gastar. Tiene conciencia de que balance está bajando en sus cuentas.

Cliente indica que el dinero lo gasta para sus nietos.

¹³ Anejo 11 del recurso de apelación, págs. 439-440.

¹⁴ Íd.

Cliente gastó dinero para buscar sus nietos y celebrar cumpleaños del cliente.

Aunque se observa un volumen de retiros aproximadamente de \$100k en tres años y es mucho dinero, con la información que nos brindan no se puede determinar al momento que la cliente sea víctima de EF.¹⁵

Luego, el 3 de enero de 2017 – fecha posterior a los hechos alegados en la demanda -, el apelante Juan José Rodríguez Gilibertys solicitó a FirstBank que realizara otra investigación en relación a los retiros que hizo su señora madre. Entre otras cosas, el señor Juan José Rodríguez Gilibertys alegó que su mamá estaba incapacitada y que no autorizó los retiros de las cuentas; y que la codemandada Vázquez no estaba autorizada a llevarla al banco.¹⁶ Así, por tercera ocasión, el 11 de enero de 2017, se generó el formulario de “Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera Hoja de Referido Interno”.¹⁷ El empleado encargado del caso comentó:

Referido. Según la versión de unos de los hijos del cliente, presenta una versión diferente a la información que recibimos inicialmente.

La sucursal siempre indicó que la cliente estaba consciente, cuerda y ella retira con todas sus identificaciones. En el mismo referido, la sucursal indica que cliente está en su pleno juicio y muy alerta.

Cliente ha visitado a la sucursal por años.

Se le preguntaba la razón de los retiros, y ella contestaba.

Cliente le indicaba a la sucursal que es su dinero y que no tiene que darle explicaciones a nadie, ni a sus hijos.

Cliente retira sola, sin ayuda, no estaba nerviosa, no está descuidada.

Auditoría tiene caso para investigar si hubo violación a las operaciones. No se refiere a Seguridad, ya que no hay un documento legal que indica que cliente sea incapacitada. Tampoco, tenemos documento legal de las alegaciones que hace el hijo del cliente sobre la condición de salud de su madre. Hijo del cliente no firma en la cuenta; cliente firma sola. Cliente no ha hecho ninguna reclamación.

Procedimos a escuchar dos llamadas al FLSC, de 11/16/16 y 12/9/16, y pudimos detectar “red flags” que pudieran dar indicios de posible explotación financiera.

Ante estos nuevos hallazgos, se procede a realizar el referido.¹⁸

Como parte de la investigación se verificaron las copias de los retiros, así como las cámaras de seguridad. También se entrevistó a

¹⁵ Anejo 12 del recurso de apelación, pág. 442.

¹⁶ Anejo 19 del recurso de apelación, págs. 503-506.

¹⁷ Íd., págs. 501-502.

¹⁸ Íd.

las empleadas de FirstBank, Rosa Reyes y Maggie Colón, quienes reiteraron que la señora Gilibertys siempre iba a la sucursal bien arreglada y acompañada de la señora Vázquez. Además, indicaron que cuando le preguntaron a la clienta el motivo de los retiros, mencionaba que era para sus nietos.¹⁹

Finalmente, la investigación culminó el 17 de julio de 2017 con el informe del Departamento de Auditoría Interna de FirstBank – INVESTIGATION #2017-01 RELATED TO THE ACCOUNTS IN THE NAME OF OLGA L. GILIBERTYS ARIZMENDI OR OLGA I. GILIBERTYS DE RODRIGUEZ²⁰ – donde se concluyó:

Based on the evidence compiled and examined, and the result of the interviews conducted, the CIAD concludes that the allegations performed by Mr. Rodríguez Gilibertys in relation to unauthorized withdrawals performed in his mother's accounts could not be sustained. The transactions revised were authorized by Ms. Gilibertys de Rodríguez and approved by El Señorial Branch Management.

However, cases for which consecutive high withdrawals amounts are noted in elderly persons' accounts should be promptly referred to the e-mail address OCIF 7900 complying with FirstBank Corporate *Protocolo Sobre Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos*. Suspicious withdrawals for high amounts were noted in the account number 16-0001279 in the name of Olga L. Gilibertys de Rodríguez during the year 2015.²¹

Finalmente, el Departamento de Auditoría Interna del banco recomendó:

Branch Management should re-instruct on the proper and responsible handling of the "*Protocolo Sobre Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos*". FirstBank Protocol was implemented to prevent and detect cases of Elder and people with disabilities financial abuse complying covering internal, operational and regulatory aspects according OCIF Regulation 7900.²²

Estas incidencias nos llevan a concluir razonablemente que FirstBank activó su protocolo de explotación financiera tanto pronto observó el retiro de cantidades sustanciales en las cuentas de la señora Gilibertys, lo cual a tenor con el Reglamento Núm. 7900,

¹⁹ Anejo22 del recurso de apelación, págs. 516-517.

²⁰ Anejo 24 del recurso de apelación, págs. 520-524.

²¹ Íd., pág. 524.

²² Íd.

supra, ciertamente se considera como una “actividad financiera sospechosa”. Ahora bien, entendemos que ello no es suficiente para determinar de plano que en efecto la señora Gilibertys fue víctima de explotación financiera. FirstBank tuvo a su bien considerar además la conducta demostrada por la madre del apelante, a los fines de identificar si constituían “acciones o comportamientos sospechosos” característicos de un caso de explotación financiera a persona de edad avanzada.

La prueba presentada en apoyo a las solicitudes de sentencia sumaria, demostró que la madre de los apelantes siempre acudía a la sucursal bien arreglada, realizaba las transacciones por voluntad propia, de manera tranquila y con pleno juicio y conocimiento de los retiros que realizaba. A pesar de que siempre iba acompañada de la señora Vázquez, no se demostró que la señora Gilibertys estuviera coaccionada o sintiera temor de esta. La señora Gilibertys siempre era quien hablaba directamente con las empleadas del banco y las razones para el retiro de dinero siempre fueron las mismas: sufragar las necesidades y estudios de medicina de sus nietos, quienes residían en Estados Unidos y, condicionar su casa de campo con una rampa para impedidos ya que ésta se movilizaba en silla de ruedas. No cabe duda que la conducta reflejada por la señora Gilibertys resulta ser contraria a las “acciones o comportamientos sospechosos” que el Reglamento Núm. 7900, *supra*, establece como característicos de un caso de explotación financiera a persona de edad avanzada.

Por otra parte, el apelado demostró que sus empleados están debidamente adiestrados sobre el protocolo de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos.²³ Así, por ejemplo, en la deposición que les fue tomada a las empleadas

²³ Anejo 44 del recurso de apelación, págs. 269-280.

Rosa Reyes, Maggie Colón y Catherine Díaz, estas declararon que tomaron y toman periódicamente adiestramientos sobre este tema.²⁴ Explicaron en qué consiste el protocolo interno de FirstBank y su implementación.²⁵ Adviértase, que aun cuando el informe de 17 de junio de 2017, realizado por el Departamento de Auditoria Interna del banco, recomendó “re-instruct on the proper and responsible handling of the *“Protocolo Sobre Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos”*”²⁶, no significa que los empleados de FirstBank fueron negligentes en el manejo del caso de la señora Gilibertys. Recordemos que fue a petición del apelante Juan José Rodríguez Gilibertys que la institución financiera realizó por segunda ocasión una investigación sobre explotación financiera a su señora madre. Una vez más, la investigación arrojó que la madre de los apelantes autorizó todas las transacciones y retiros de su cuenta.²⁷ Además, nada en el Reglamento Núm. 7900, *supra*, ni en la Carta de Derechos de Personas de Edad Avanzada, *supra*, le impedía a la institución financiera desembolsar el dinero solicitado por la señora Gilibertys.

En virtud de lo anterior, concluimos que la parte apelante no logró demostrar que FirstBank fue negligente en el manejo del caso de la señora Gilibertys ante la sospecha de posible explotación financiera. El mero retiro de cantidades de dinero considerables - como único hecho característico de una actividad financiera sospechosa - no es suficiente para determinar que la señora Gilibertys fue víctima de explotación financiera; máxime cuando su comportamiento siempre demostró lo contrario. Por ende, el tribunal de instancia no cometió el primer error señalado.

²⁴ Íd., págs. 326, 382-385, 474-476, 550.

²⁵ Íd., págs. 387-392, 478-479.

²⁶ Íd., pág. 524.

²⁷ Íd.

En relación al segundo señalamiento de error, la parte apelante alegó que el foro primario incidió al concluir que FirstBank cumplió con los requisitos del Reglamento Núm. 7900, *supra*. Particularmente, alegaron que ante la sospecha de posible explotación financiera, el banco estaba obligado a referir el caso a las autoridades estatales pertinentes. Además, argumentaron que las investigaciones no se realizaron dentro del término reglamentario. No les asiste la razón.

Primero, como expusiéramos, la Sección 7 del Artículo 3 del Reglamento Núm. 7900, *supra*, dispone que solo se referirán casos de explotación financiera a personas de edad avanzada al Departamento de la Familia, la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada y a la Policía de Puerto Rico, cuando de la investigación interna de la institución bancaria se concluya que en efecto se trata de un caso de explotación financiera. Así también, la institución financiera está obligada a referir el caso a las agencias del Estado cuando, aún culminada la investigación, existan dudas sobre si se trata de un caso de explotación financiera. De modo que no se requiere notificar a las autoridades estatales cuando la institución bancaria concluye que no se trata de un caso de explotación financiera a persona de edad avanzada.

Como reseñáramos, en el presente caso la parte apelada condujo dos investigaciones ante la sospecha de explotación financiera de la señora Gilibertys. En ambas ocasiones, FirstBank concluyó que no se trataba de un caso de explotación financiera, por lo que es correcto concluir que el banco no estaba obligado legalmente a referir el caso de la señora Gilibertys a las autoridades estatales pertinentes.

Segundo, el referido interno realizado el 21 de abril de 2016 por la empleada Minelisse Rodríguez, fue enviado a “*Fraud Managment*” al día siguiente. La investigación culminó el 26 de abril

de 2016 con los comentarios del personal administrador encargado de investigar los casos de explotación financiera.²⁸ De modo que dicha investigación concluyó dentro del término de tres (3) días laborables que dispone la Sección 7 del Artículo 3 del Reglamento Núm. 7900, *supra*.²⁹ Por otra parte, en cuanto a la investigación que se originó con el referido interno suscrito el 11 de enero de 2017, debemos aclarar que el mismo se realizó a petición del apelante Juan José Rodríguez Gilibertys con posterioridad a los hechos alegados en la demanda. De modo que llegamos a la razonable conclusión de que para esa fecha la señora Gilibertys ya no estaba retirando dinero en efectivo de sus cuentas, ni era objeto de alegada explotación financiera. Así pues, el que la investigación culminara finalmente el 17 de julio de 2017, fuera del término reglamentario, no afecta el resultado del caso.

Por otra parte, y contestando el planteamiento realizado por la parte apelante en relación al estándar de la prueba que el tribunal les exigió para probar sus alegaciones, señalamos que estos debían presentar prueba sobre lo que constituye ser víctima de explotación financiera y que, en efecto, su madre fue víctima de ello. No olvidemos que precisamente fue al amparo del Reglamento Núm. 7900, *supra* y la Carta de Derechos de Personas de Edad Avanzada, *supra*, que los apelantes reclamaron una compensación en daños y perjuicios.

En el presente caso, advertimos que la demanda de autos fue incoada en su origen por la presunta víctima de explotación financiera, la señora Gilibertys. De las alegaciones de la demanda no se desprende que esta fue coaccionada, intimidada o que actuó bajo falsa representación a la hora de retirar el dinero. Así tampoco,

²⁸ Íd., págs. 441-442.

²⁹ El referido interno se recibió en "Fraud Management" el viernes 22 de abril de 2016. La investigación culminó el martes 26 de abril de 2016; es decir, dentro del término de tres (3) laborables contados a partir de la fecha en que se recibió el referido interno.

se alegó que los empleados del banco ignoraron algún comportamiento extraño de esta mientras estuvo en la sucursal realizando las transacciones. Además, los apelantes – quienes sustituyeron a su madre en la demanda luego de su fallecimiento-, no presentaron prueba tendente a demostrar el destino o uso indebido del dinero retirado. Tampoco contradijeron el hecho de que sus hijos eran estudiantes de medicina en Estados Unidos y que su abuela – la señora Gilibertys – sufragó sus estudios y necesidades. De hecho, los apelantes admitieron no tener conocimiento personal de las alegaciones; que su madre nunca les habló sobre sus cuentas de banco y los retiros; que nunca vieron ningún comportamiento sospechoso de las cuidadoras hacia su mamá; que su madre no rendía cuenta sobre lo que hacía con su dinero; y luego de conocer los incidentes, nunca le cuestionaron a su madre por los retiros.³⁰ Por otro lado, los apelantes tampoco presentaron prueba sobre los alegados daños sufridos. Por ende, el foro apelado no cometió el segundo error señalado.

En definitiva, los apelantes no lograron demostrar la presunta negligencia de FirstBank en el manejo de su protocolo sobre explotación financiera a personas de edad avanzada, particularmente en el caso de su madre, la señora Gilibertys. Así tampoco, lograron demostrar que su madre fue víctima de explotación financiera por la codemandada Vázquez. En consecuencia, no procede la causa de acción en daños y perjuicios promovida por los apelantes.

IV

Por los fundamentos antes expuestos, se confirma la *Sentencia Sumaria* apelada.

³⁰ Anejo 46 del recurso de apelación, págs. 655-658, 661, 669

Lo acordó y manda el Tribunal, y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

El Juez Ramos Torres disiente por ser de la opinión que las alegaciones no debieron ser adjudicadas mediante sentencia sumaria.

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones